La soledad en el (tele)trabajo

Saryth Valencia

Es necesario recordar un poco de historia para comprender los significados que estamos construyendo en esta época de Pandemia. El mundo del trabajo ha sido descrito, entre otras muchas ópticas, desde las Revoluciones Industriales como referentes: la 1ª Revolución Industrial se perfila alrededor de 1770 con la máquina de vapor y el ferrocarril introduciendo así sistemas de producción hidráulicos y desplazamiento geográfico en menor tiempo; la 2ª Revolución aparece en 1860 con la electricidad, el petróleo, la química y la industria farmacéutica dando inicio a la producción en serie, disminuyendo los costos y tiempos de producción y generando una clase obrera especializada en tareas específicas poco cualificadas; para los últimos 40 años del siglo XX se intensifica la relación entre hombre-máquina a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones basadas en la electrónica, robótica e internet, siendo esta la época del florecimiento de empleos creativos y cualificados basados en el conocimiento propios de la 3ª Revolución. En este orden, se conoce la 4ª Revolución Industrial como la Industria 4.0, haciendo alusión a la secuencia temporal en la que la digitalización y la ciber-realidad provocaron nuevas formas de producción y consumo, llevando a la emergencia de modelos de negocios livianos en regulación laboral y un trabajador móvil e hiperconectado.

Es justamente en este último escenario donde transitábamos, a finales del año 2019 y comienzos del 2020, cuando aparece la pandemia por COVID-19 como un nuevo personaje en nuestra historia. Uno que nos condujo a la vivencia humana desde un confinamiento inesperado y obligatorio en cerca de veinte países. De acuerdo con un estudio de la Universidad de Comillas liderado por el profesor Alberto Priego, quien fuera entrevistado por el diario La Vanguardia (2020), la reacción y efectividad de los países ante la pandemia estuvo mediada por la vigilancia digital de los ciudadanos, tanto para la localización de las personas contagiadas, como para rastrear a sus contactos con el fin de controlar las cadenas de contagio. El uso masivo de dispositivos electrónicos y el acceso a internet de la mayoría de los ciudadanos posibilitó el despliegue de este tipo de políticas controvertidas en algunos países con mayor efectividad en sus estrategias de afrontamiento contra el coronavirus.

La tecnología, su desarrollo, pero sobre todo su acceso y democratización develaron una imagen diagnóstica de los mercados laborales mundiales. Mientras los sectores del turismo, la hotelería, la construcción y el comercio minorista se vieron seriamente afectados por la naturaleza física de sus operaciones, otros sectores como el tecnológico, e-commerce y la docencia se “reinventaron” a partir de la intensificación de soluciones digitales, tanto en aparatos tecnológicos, como en capacidades y competencias de sus trabajadores. Si bien desde hace poco menos de una década se hablaba de la “transformación digital”, cada sector y cada

industria planeaban a su ritmo dicha transición. Pero en 2020, con la pandemia como causa principal, se hizo obligatoria la digitalización de las formas de trabajo para subsistir y dar continuidad a los negocios.

Para el caso de Colombia, el Aislamiento Preventivo Obligatorio (como se le llamó oficialmente al confinamiento) inició el 25 de marzo de 2020, pero antes de esta fecha muchas empresas e instituciones educativas habían tomado la decisión de enviar a sus trabajadores y estudiantes a sus casas como medida preventiva. Esta situación obligó a las personas a refugiarse en sus casas en medio de un ambiente lleno de incertidumbre, miedo y angustia por las noticias que llegaban del extranjero con titulares contradictorios y fatales. No obstante, las actividades comerciales, laborales y educativas tuvieron orden de continuidad y los ciudadanos se vieron obligados a resolver en casa, con los recursos existentes, las dos agendas comunes pero tradicionalmente separadas en tiempos, ritmos y geografía: vivir y trabajar.

¿Cómo es tele-trabajar? ¿Cómo es tele-estudiar? ¿Cómo es vivir confinados? ¿Cuándo acaba la pandemia? ¿Qué está pasando? Son preguntas que o no se han resuelto en su totalidad o hemos tenido que ir resolviendo, cada uno, desde su perspectiva y con la información disponible, generando las respuestas más favorables para cada situación. Lo cierto es que la dimensión subjetiva está mucho más enfrentada con la realidad y esto ha obligado a una experimentación de nuestras emociones y sensaciones con intensidad, en la que nuestro deseo de "vivir cotidianamente" debe conformarse con un mismo espacio y con las mismas personas, originando nuevas tensiones o exacerbando las tensiones latentes antes ignoradas por el frenesí citadino.

Siguiendo las palabras de García Márquez "La vida no es lo que uno vivió, sino la que uno recuerda, y cómo la recuerda para contarla"; una vez superada la situación de emergencia por COVID-19, y que salgamos del confinamiento, cada persona tendrá la oportunidad de narrar en sus palabras su vivencia. Y con esto reafirmo que la experiencia de confinamiento es tan singular como personas en el mundo.

Tele-trabajar desde una casa que no tiene servicio de internet en el siglo XXI parece un parche en la historia de la 4ª Revolución Industrial, y es que según datos del Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones en Colombia, cerca de la mitad de las personas no tiene acceso a servicio de internet. En este caso hablamos de personas que se encuentran ubicadas en regiones rurales y en los estratos 1 y 2 de las ciudades (MinTIC, 2020). ¿Cómo tele-trabajar sin internet en casa? El confinamiento nos llevó a una modalidad de trabajo sin preparación, ni por parte de las empresas ni por parte de los trabajadores. De hecho, en Colombia existe la Ley 1221 de 2008 para regular el tele-trabajo, pero antes de la pandemia solo el 11,2% de las empresas tenía esa modalidad de trabajo y, de acuerdo a un estudio realizado por la Universidad del Rosario, cerca del 90% de las personas no recibieron

directrices ni apoyo real por parte de las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) para tele-trabajar desde casa (Portafolio, 2020). Por ello una salida ante la crisis fue la emisión de la Circular 041 del 2 de junio de 2020, por la cual se establecieron aspectos regulatorios del “Trabajo en Casa”, para garantizar la protección de los derechos laborales pactados previamente y la armonización de la vida laboral con la vida familiar y personal.

¿Armonización de la vida laboral con la vida familiar? Así se designó la obligatoriedad por parte de las empresas para: asignar cargas laborales que no interfieran con las actividades familiares y personales del trabajador, evitar enviar o solicitar trabajo por fuera de la jornada laboral pactada previamente respetando fines de semana y horarios de descanso, y manejar con cuidado los correos electrónicos y servicios de mensajería digital dentro de la jornada laboral respetando la vida personal del trabajador (Circular 041 de 2020). Pero sucede que la dinámica hogareña tiene unos horarios, rutinas, normas, relaciones, comunicaciones, actividades opuestas al mundo económico productivo de los negocios y el trabajo.

Trabajo y negocios. Desde la visión judeocristina, y escrito en la Biblia en Génesis capítulo 3 versículo 19, se hace referencia al trabajo señalando que “te ganarás el pan con el sudor de tu frente”; haciendo alusión al sufrimiento, a la actividad penosa y costosa que significaba conseguir los frutos y sustento necesario para vivir después de la desobediencia de Adán y Eva. Desde la etimología, el origen de la palabra “trabajo” proviene del latín *tripalium*, asociado a un aparato de tortura conformado por tres palos para provocar sufrimiento y castigo. De hecho, en la cultura griega gozaban de mayor valoración las personas que se dedicaban a la política, filosofía y arte (se consideraban personas libres), en oposición a aquellos que recibían un salario por hacer actividades manuales o comerciar mercancías. Por otra parte, y para comprender la oposición de la “armonización del trabajo en casa”, es preciso recordar los orígenes de la palabra negocio: proviene del latín *negotium*, que significa negación del ocio y el ocio es descrito como descanso, desocupado, disfrute entre otros.

Trabajo y negocios: de un momento a otro nuestro lugar para dormir, comer, descansar, ser ociosos, estar solos o en familia tuvo que recibir también la actividad laboral con sus horarios, cargas de trabajo, obligaciones contractuales y relaciones transaccionales, que se superpusieron como si deber y querer fuesen lo mismo. Aunado a ello, la educación de los niños también se confinó en el mismo lugar en el que se come y trabaja. Y con ello confluyeron varias agendas: la personal, la familiar, la laboral y la educativa en un solo tiempo, espacio y persona.

Sufrimos de una intensificación subjetiva a causa del confinamiento de repertorios e identidades, sumada a condiciones sociales adversas con incertidumbre generalizada, que decanta en una realidad laboral con pérdida de autonomía, hipervigilada y de desconfianza institucional, que suma una fragmentación e individualización, y una instrumentalización dependiente de la

tecnología, que sin lugar a dudas provoca efectos en la salud mental de los trabajadores. Profundizaré en algunas causas y consecuencias:

Pérdida de autonomía

Sin mediar planeación, negociación y concertación, la clase trabajadora formal e informal se vio obligada a replegarse a sus casas para continuar trabajando desde allí (quienes podían) y en el caso de los trabajadores informales fue más drástico, pues su lugar y tiempo de trabajo quedó suprimido por la medida del confinamiento. El tele-trabajo o trabajo en casa no fue una opción, fue una obligación para salvaguardar los puestos de trabajo y la subsistencia. No todas las personas tienen las características para autogestionarse y autoregularse ante una modalidad de trabajo donde la vigilancia y control ya no se hace de forma presencial sino a través de la carga de trabajo, las reuniones, bitácoras y la inmediatez de la respuesta en los medios de comunicación digital. Lo anterior exacerba el superyó laboral, que es esa sensación de que no se está rindiendo o trabajando lo suficiente. Y por ello es difícil desconectarse del trabajo o suspender la tarea para retomarla al día siguiente. Hipervigilancia y Desconfianza Institucional.

Los jefes y líderes de equipos de personas no estaban preparados para ejercer un liderazgo digital en el que la presencialidad, la conversación de pasillo y la reunión inmediata se perdieron dando paso a distanciamientos y espacios nunca antes vistos en la relación jefe-subalterno. El micromanagement emergió como estilo de dirección necesario para controlar la angustia de los jefes ante el desconocimiento o la falta de comprobación de que sus equipos de trabajo estaban cumpliendo su horario y manteniendo su rendimiento laboral. Durante las primeras semanas de confinamiento muchos jefes solicitaron el diligenciamiento de actas, bitácoras y planeadores a sus trabajadores para asegurarse de que el tiempo laboral en casa estaba siendo usado a favor del capital y no “desperdiciado” en el sofá de la sala. Muchos trabajadores trabajaron el doble: haciendo su trabajo y diligenciando el dispositivo de control.

Fragmentación e individualización

La pérdida de límites familia-trabajo y la obligación de seguir viviendo, trabajando y estudiando en estas condiciones de incertidumbre, incrementó la fragmentación del individuo en varias identidades que antes estaban mediadas por roles sociales que permitían distancia y reflexión. El trabajo digital, bien sea en tele-trabajo o en trabajo en casa, es en sí mismo un trabajo solitario. Si hay algo que extrañamos (la gran mayoría) es la rutina de salir de casa, transportarnos hasta el trabajo, compartir un café, una conversación, un almuerzo con los compañeros de trabajo, generar colectividades que nos unen y nos diferencian, solucionar asuntos laborales en el

ascensor, enriquecer la semana con espacios de trabajo, espacios de familia y espacios de soledad voluntaria. El confinamiento nos pone en una situación dicotómica muy tensa. En días pasados conversé con un estudiante (yo soy docente universitaria), quien me contó que extrañaba mucho ir a la universidad, pues estar allí le permitía no estar en casa y no quería estar en casa porque hay violencia psicológica; de tal suerte que salir a la universidad y vivir en ese mundo le permitía una defensa esencial para su subjetividad y salud mental. El estado de confinamiento es muy parecido a un "sálvese quien pueda" y esta actitud va en detrimento de la solidaridad, aumentando la competencia individual basada en miedo y desconfianza propias de configuraciones estructurales que privilegian el resultado de la tarea por encima inclusive del sujeto.

Instrumentalización basada en tecnología

Un día de trabajo en confinamiento podría empezar con conectar el equipo de cómputo a la red de la empresa, esta es la huella digital para verificar la hora de inicio de labores. Luego, todos los trabajadores se sientan a atender reunión tras reunión en múltiples plataformas de videoconferencia, no sin antes diligenciar el acta con los compromisos y fechas de los responsables con el propósito de hacer seguimiento a las tareas. De manera simultánea y mientras se está en reunión, el chat empresarial no ha cesado de sonar, el teléfono celular acumula llamadas perdidas y las aplicaciones de mensajería instantánea muestran el número de conversaciones que están pendientes de ser respondidas. Llega la hora del almuerzo y mientras el trabajador ingiere sus alimentos sigue pensando en el montón de trabajo que debe cumplir antes del anochecer. Regresa en punto a sus labores y recibe la llamada del jefe que le pregunta: ¿cómo vas con lo que hablamos en la reunión de esta mañana? Pero el trabajador no ha tenido tiempo de trabajar; su tiempo ha estado ocupado en la "gestión" de compromisos y actividades, pero su conocimiento por el cual fue contratado no se ha desplegado misionalmente, pues la hiperconectividad digital parece estar por encima de lo real del trabajo. Anochece, el trabajador termina de filtrar los correos electrónicos entre urgentes e importantes y posterga la cena hasta tanto no responda toda la información que le solicitan con carácter "!" en su bandeja de entrada. Son las 9:00 p. m. y la intranet corporativa no duerme, el trabajador está cansado pero no puede dormir: "tiene mucho trabajo por hacer".

El anterior, es un relato que me atrevo a proponer con base en las muchas llamadas de amigos, familiares y colegas que no saben por qué están tan cansados y no pueden dormir, pero sobre todo por qué están tan desgastados con el trabajo en casa si a todas luces disminuye el tiempo de traslado casa-trabajo, incrementa la posibilidad de compartir tiempo en familia y permite una cierta "autonomía" en su jornada laboral. Lo que hemos estado viviendo es un fenómeno que Christophe Dejours viene estudiando desde la década de los 90 y es el problema de la

“Gobernanza de las cifras”, según el cual el control y los resultados cuantitativos está por encima de la expresión creativa del trabajo; con el protagonismo de la tecnología sobre el mismo, los trabajadores “se sienten usados” a favor del capitalismo y subestimados en su competencia profesional. Por lo que la centralidad del trabajo se distorsiona. Como dice Dejours, “trabajar no es solo producir, también es transformarse y, en el mejor de los casos, es una ocasión ofrecida a la subjetividad para probarse, e incluso para realizarse” (2004, p. 30).

En conclusión, la soledad en el (tele) trabajo en época de pandemia bloquea la posibilidad de actualización de repertorios sociales y liberación del sujeto a partir de otras esferas sociales, pues bien debe trabajar en una realidad virtual y simultáneamente vivir su identidad fragmentada en el mismo lugar y tiempo sin posibilidad de distanciamiento y reflexión. Sin embargo, se pueden rescatar efectos positivos de esta situación, como ha sido la obligatoriedad institucional de posibilitar la flexibilización laboral con protección de derechos ganados. Algo que aceleró nuevas formas de trabajo, y que seguramente llevará a nuevas estructuras organizacionales también.

Referencias

Traspaderne, M. (20 de mayo de 2020). ¿Cuánto tardó cada país en reaccionar al coronavirus? La Vanguardia. Recuperado de https://www.lavanguardia.com/vida/20200520/481297701088/ cuanto-tardaron-paises-reaccionar-coronavirus.html

Ministerios de las Tecnologías y las Comunicaciones (19 de mayo de 2020). La mitad de Colombia no tiene internet. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/ MinTIC-en-los-Medios/100837:La-mitad-de-Colombia-notiene-internet

Portafolio. (15 de junio de 2020). Teletrabajo y trabajo en casa ¿Cuál es la diferencia? Recuperado de https://www.portafolio.co/economia/empleo/teletrabajo-y-trabajo-en-casa-cual-es-la-diferencia-541759